



## Destek ve Bakım Hizmetleri Sözleşmesi

### 1- Sözleşmedeki Taraflar

ESBİ Bilişim ve Telekomünikasyon Sanayi Ticaret Ltd.Şti. (Sözleşmede **ESBİ** olarak anılacaktır.)

(Sözleşmede **MÜŞTERİ** olarak anılacaktır.)

| Sözleşme Süresi | Başlama Tarihi | Bitiş Tarihi |
|-----------------|----------------|--------------|
| 1 YIL           | 01-01-2024     | 31-1-2024    |

| ESBİ                                                        | MÜŞTERİ                                            |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| ESBİ Bilişim ve Telekomünikasyon<br>Sanayi Ticaret Ltd.Şti. | Sakarya Barosu Başkanlığı<br>Yazı İşleri Müdürlüğü |

### 2- Sözleşmenin Konusu

ESBİ bu sözleşme ile MÜŞTERİ nin kullandığı bilgisayar sistemlerinin 10. Maddede isimleri belirtilen donanımların&yazılımların aşağıda 3.Maddede belirtilen esaslara uygun **SADECE** Bakım ve Destek hizmeti sağlamayı, MÜŞTERİ de verilen bu hizmete karşılık ESBİ'ye 5.Maddede belirtilmiş olan ücreti ödemeyi kabul ve taahhüt eder.

### 3- Destek ve Bakım Hizmetlerinin Kapsamı

Bakım ve destek hizmeti verilecek bilgisayar sistemleri, donanım ve yazılımların isimleri 10. maddede belirtilmiştir. ESBİ bu sözleşme ile aşağıdaki maddelerde belirtilen bakım ve destek hizmetini sözleşme süresince vermeyi kabul ve taahhüt eder.

a-) Bakım sözleşmesine haiz müşteri en çabuk servis önceliğine sahiptir.

b-) Sözleşme süresi içinde satın alınan yeni bilgisayar sistemleri, donanım ve yazılımların bu sözleşmenin kapsamının dışında tutulması ESBİ'nin takdirine bağlıdır.

c-)

- Yıl içerisinde gelişen teknoloji değişiklikleri, yazılımlara yapılan yenilik ilaveleri, kullanım kolaylığına uygun yapılmış değişiklikler, sektörlerin ihtiyaçları doğrultusunda yazılım dilinde yapılan değişiklikler, Yeni nesil programlama uygulamaları, bilgisayar teknolojilerinin hızla değişmesi ile yazılımların bu teknolojiler ile uyumlu ve hızlı çalışma fonksiyonlarına kavuşturulması,

- Ticari Yazılım şifrelerinin alınması, versionlarının yenilenmesi

- Virüs-Güvenlik Yazılımları, Microsoft, İş Yazılımları (Ulusal, Uluslararası Lisanslı, TELİF haklarına sahip

Yazılımlar)'nın şifrelerinin alınması, versionlarının yenilenmesi...

güncel fiyatlardan fatura edilecektir. Bu konuda MÜŞTERİ ESBİ' den farklı taleplerde bulunamaz.

d-) Telefon ile destek ve bilgi verilmesi: Müşterinin herhangi bir sebepten dolayı ESBİ' yi araması ve sorularının cevaplandırılarak yönlendirilmesi. Telefon ile görüşmenin yeterli gelmediği noktalarda destek personelinin kendi inisiyatifi ile bağlantı yapılmasını uygun görmesi halinde uzaktan müşteri bilgisayarına bağlanmak koşulu ile müşteriyi yönlendirir ya da sorunu tespit eder. Uzaktan erişim ihtiyacına ESBİ personeli karar verir.

e-) ESBİ servis çağrılarına; Şehir içinde 24 saat, şehir dışında 48 saat içinde (Çağrı isteyen sistemin istisnai durumu ve öncelikleri ayrıca değerlendirilir.) cevap verir. Sorunlar yerinde giderilemezse sistem-ler ESBİ' ye alınır ve en kısa sürede giderilir.

f-) Virüs bulaşması, kullanıcı hatası, elektrik kesintisi/düzensiz voltaj hareketleri, donanım/güvenlik eksiklikleri nedeniyle ortaya çıkacak arızalar ve veri kayıpları sözleşme kapsamı dışındadır. Satın alınan yazılım/lisanslara ait "lisans belgeleri, cd, doküman, medyaların", bilgisayar ve donanım ürünlerinin "ambalaj, garanti belgeleri, fatura, kullanım klavuzları, kurulum (driver) cd/programları, yedeklemeler, kullanılan/kullanılmayan tüm materyallerin" korunması, iş çalışmalarından üretilen bilgilerin&verilerin yedeklenmesi&saklanması ve güvenliğinden MÜŞTERİ sorumludur.

g-) ESBİ, bilgisayar sistemlerinde kullanılan işletim sistemleri, ticari yazılımlar, ulusal ve uluslararası telif haklarına sahip tüm yazılımların LİSANSLI kullanıldığını kabul/tavsiye eder. Muhtemel denetim/sorgulamalarda MÜŞTERİ gerekli bilgi/belge ve dokümanları beyan etmekle yükümlüdür. ESBİ hiçbir şekilde tarafların muhatabı değildir.

h-) ESBİ, MÜŞTERİ'nin sözleşme süresince tüm ürünleri (bilgisayar donanımları, yazılımları, çevre birimleri, sarf malzeme, yedek parça, version güncellemeleri...vs.) ESBİ'den talep/temin etmesini tavsiye eder. Üçüncü şahıslardan temin edilen ürün ve hizmetlerden ayrıca sonuçlarından (bilgi/veri kaybı, garanti, hizmet,...vs.) MÜŞTERİ Sorumludur. Bu ürünler için ESBİ'den talep edilen destek ve hizmetlerin ayrıca fatura edilmesi, işbu sözleşmenin kapsamının dışında tutulması ESBİ'nin takdirine bağlıdır.

i-) Sözleşme döneminde sistemlerin, donanım ve fiziksel bakımları&temizlikleri 6 Ay'da 1 defa yapılacaktır.

j-) Sözleşme süresi içerisinde kullanılmayan hizmetler için ayrıca hak talep edilemez. Sonraki dönemlere bu haklar devir edilemez. Paket kapsamı dışında (İlave) talep edilen servis hizmetleri ayrıca ücretlendirilir. Bu sözleşme sadece ESBİ'nin verebileceği-kendi inisiyatifi ile geliştirdiği yada geliştirebileceği yeniliklerden faydalanmayı kapsar. Devletin Yasal düzenlemelerinden, teknoloji den, sektörden, piyasadan kaynaklı zorunlu değişiklikleri kapsamaz. Bu tip değişikliklerin maliyeti MÜŞTERİ'ye aittir.

k-) Yasalardan doğan hakların ihlali, haksız fiil ve suç teşkil eder. Yazılımların, bunları bütünleyen programların, kullanım dokümanları 5846 sayılı fikir ve sanat eserleri kanunu ve 765 sayılı Türk ceza kanunun 525a, 525b ve 525c maddeleri ile koruma altına alınmış olup izinsiz olarak kopyalaması bu kanunlara göre suç teşkil eder.

ESBİ yazılımların ve bunları bütünleyen programların, kullanım dokümanlarının, program medyalarının (disket, cd, tanıtım - kullanım dökümanları) ve diğer ürünlerin hatasız olduğunu ve kullanıcının özel ihtiyaçlarını karşılayabileceğini taahhüt etmez. Yazılımlar ve bunları bütünleyen programları, kullanım medyaları ve diğer ürünler kullanıcı tarafından "olduğu gibi" kabul edilir. Aksi iddia edilemez. ESBİ personeli veya ESBİ yetkili satıcıları , yazılımların ve bunları bütünleyen programların , kullanım medyalarının uygulanması, kurulumu nedeniyle oluşabilecek sonuçlardan veya bu işlemler sonucu alınan kararlardan ve yapılan işlemlerden, kaza ile veya özellikle,veya dolaylı olarak doğabilecek maddi, manevi, hukuki ve mali sonuçlardan, bu nedenle oluşabilecek kazanç ve kayıplardan, keza yasalara aykırı olarak kullanılmasından hiç bir şekilde sorumlu tutulamaz.

#### 4- Sözleşmenin Yürütülmesi

MÜŞTERİ tarafından yetkilendirilmiş kişi ya da kişiler sözleşme kapsamına giren hizmet istemini ESBİ yetkilisine yazılı olarak (mektup, faks, e-mail) ile bildirir. Bildirimin sözlü olarak yapılması halinde, talep derhal yazılı olarak teyit edilir.

ESBİ yapılan bildirimi hemen kayda geçer ve istek doğrultusunda çalışmaya başladığını MÜŞTERİ'ye iletir. ESBİ, çalışmayı işin niteliğine göre makul olan en kısa sürede sonuçlandırır.

#### **5- Sözleşme Bedeli**

KM BAŞI HİZMET 650tl+kdv-UZAK BAĞLANTI HİZMETİ 300tl+kdv- KM BAŞI HİZMET 4,5tl + kdv<sup>5</sup> dir.

MÜŞTERİ yerinde veya Müşteri'nin göstereceği mahallerde verilecek bakım ve destek hizmetlerinde, ulaşım, konaklama vb. giderlerin karşılanması Müşteri'ye aittir.

#### **6- Sözleşmenin Yürürlüğe Girişi ve Süresi**

Sözleşme, tarafların bu sözleşme metnini imzaladıkları tarihte yürürlüğe girmiş sayılır.

Bu sözleşmenin yürürlüğe girdiği tarihte, taraflar arasında aynı konuda daha önce yapılmış olan bakım ve destek hizmetleri ile ilgili sözleşmeler kendiliğinden sona erer.

Bu sözleşme, tarafların bir sonraki ayın birinci işgününden 15 (On beş) gün öncesinde sözleşmenin iptali konusunda yazılı olarak mutabık kalmaları durumuna kadar geçerliliğini devam ettirir.

#### **7- Sözleşmenin Feshedilmesi**

Taraflardan birinin iflası, tasfiyesi, aciz düşmesi gibi haklı nedenlerden dolayı diğer taraf sözleşme sonunu beklemeksizin anlaşmayı feshedebilirler. Tarafların Fesih kararını alması fesih öncesi yükümlülükleri ortadan kaldırmayacaktır.

Mücbir Sebep:Savaş hali, yangın, deprem, sel gibi doğal afetler, ayaklanma, sabotaj, resmi merciler tarafından verilmiş kararlar, ambargo gibi tarafların kontrolü dışında sözleşmenin icra edilmesini engelleyici haller bu sözleşmenin uygulanması açısından mücbir sebep sayılırlar. ESBİ / MÜŞTERİ, mücbir sebep ile sözleşmeden doğan yükümlülüklerini yerine getirememesinden ya da gecikerek yerine getirmesinden dolayı sorumlu tutulamaz.

Sözleşmenin 3. maddesinde yer alan, ESBİ'nin yükümlü olduğu hizmetleri her ne sebeple olursa olsun ESBİ' nin sözleşmeden doğan yükümlülüklerini zamanında ve gereği gibi yerine getirememesi.

MÜŞTERİ'nin sözleşmeden doğan yükümlülüklerini zamanında ve gereği gibi yerine getirememesi.

ESBİ, 1 ay (30 Gün) önceden yazılı olarak bildirmek şartı ile sözleşmeyi feshetmeye yetkilidir. MÜŞTERİ bu durum ve her ne nam altında olursa olsun tazminat ve hizmet talep edemez.

#### **8- Sözleşmenin Sona Ermesi**

Sözleşme aşağıda belirtilen durumlarda sona erer;

Sözleşmenin 6.maddesindeki sürenin dolması ve tekrar 1 yıl için uzatılmamış olması.

Fesih hakkının MÜŞTERİ tarafından kullanılması.

MÜŞTERİ kabul edilen ödemeleri yapmadığı ya da yapmaktan imtina ettiği durumlarda, ESBİ taahhüt ettiği hizmetleri vermeyi durdurur.

### 9- İhtilafların Çözümü

Bu sözleşmenin yürütülmesinde karşılıklı iyi niyet esastır. Taraflar arasında sözleşmenin yorumu, uygulanması ve sona ermesine ilişkin olarak çıkacak tüm ihtilaflarda SAKARYA Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir.

### 10- Destek Hizmeti verilecek Bilgisayar Sistemleri, Donanımları, Yazılımları

Destek hizmeti kapsamındaki Bilgisayar Sistemleri, Donanımları, Yazılımları aşağıda belirtilmiştir.

|                       |
|-----------------------|
| ÇAĞRI BAŞI HİZMET     |
| UZAK BAĞLANTI HİZMETİ |
| KM BAŞI HİZMET        |
|                       |
|                       |

### EK-1

#### Ödeme Planı

|       |  |
|-------|--|
| Nakit |  |
|-------|--|

.-TL

#### Vadeli Ödeme Planı (Vadeli ödemeler kesinlikle çekle yapılacaktır.)

| Banka-Çek No | Vade | Tutar |
|--------------|------|-------|
|              |      |       |
|              |      |       |
|              |      |       |
|              |      |       |
|              |      |       |

|                                                            |                                                                         |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Kaşe/İmza/Yetkili<br><b>ESBİ</b><br>ESBİ Bilişim Ltd. Şti. | Kaşe/İmza/Yetkili<br>Sakarya Barosu Başkanlığı<br>Yazı İşleri Müdürlüğü |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|

**ESBİ**  
Bilişim ve Telekom San. Tic. Ltd. Şti.  
Yeni Sakarya Caddesi Yeni Mahalle  
2033. Sk. No:325 ERENLER SAKARYA  
Tel: 0264 777 1 666 Fax: 0264 278 02 83  
A.F. CEBESÖY V.D. 377 034 7068 www.esbi.com.tr

**SAKARYA BAROSU**  
BAŞKANLIĞI  
Tic. Mah. Baro Sk. No:26  
Adapazarı/SAKARYA  
Ali Fuat Cebesoy V.D. 740 000 9044

ESBİ Bilişim ve Telekomünikasyon Sanayi Ticaret Ltd. Şti. | esbi@esbi.com.tr | www.esbi.com.tr  
Yeni Sakarya cad. yeni mah.2033 sok No:325 ERENLER -SAKARYA  
Ali Fuat CEBESÖY V.D – 377 034 7068 | Tel: 0.264. 278 02 80 (4 hat) – 274 53 99 • Fax: 0. 264. 278 02 83